
INCIVISMO Y COMUNICACIÓN DISFUNCIONAL: UN RIESGO PARA EL PACIENTE

Octubre 2015
Universidad Carlos III de Madrid

Dra. Carmen Báez León
Dr. Bernardo Moreno Jiménez
Universidad Autónoma de Madrid
Hospital Universitario Infanta Leonor

SALUD BIOPSIKOSOCIAL



Interdisciplinariedad

Comunicación efectiva

Trabajo en equipo

Prevención de errores

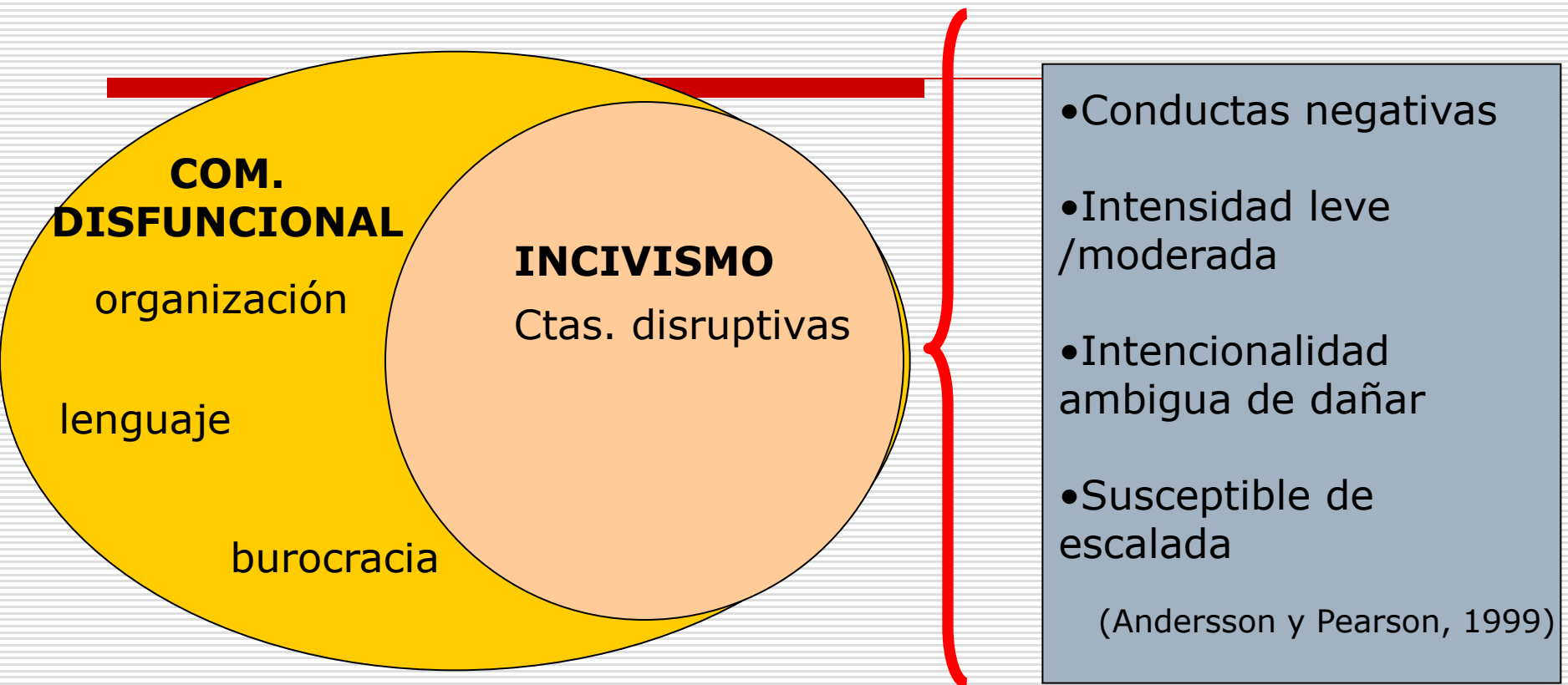
Claridad de rol y tarea
Responsabilidad compartida
Comunicación clara y fluida
Control de conflictos
Ambiente de respeto

(O'Daniel y Rosestein, 2008)

Comunicación disfuncional y seguridad del paciente



Comunicación disfuncional
causa
de más del 60% de errores
medicos



Conductas disruptivas

(Conductas negativas- conductas hostiles)

- ☐ Falta de respeto
- ☐ Gritos
- ☐ Hostilidad e intimidación
- ☐ Lenguaje abusivo, insultos
- ☐ Reprender en público o privado



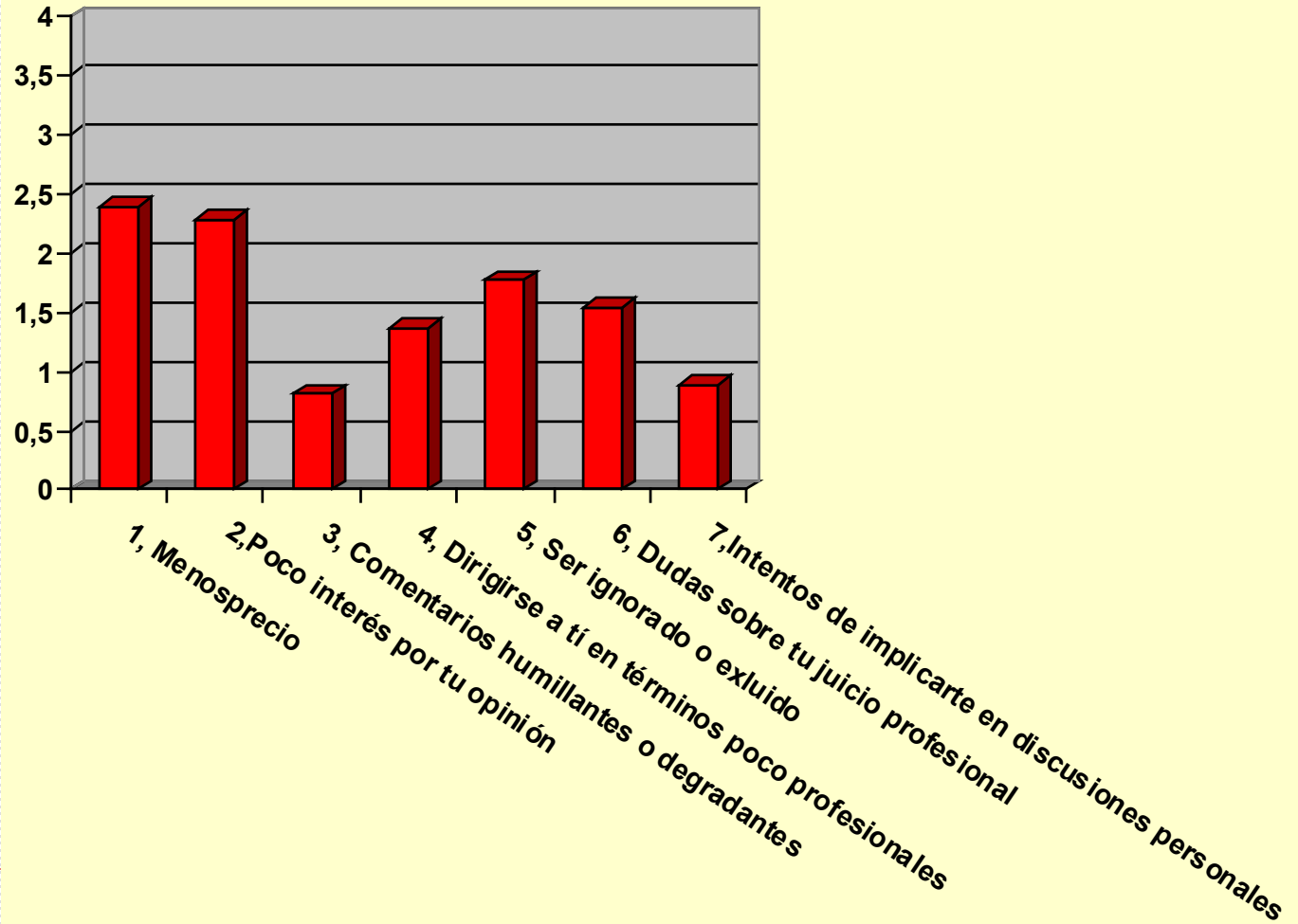
(Rosestein y Naylor, 2012)

Prevalencia de incivismo

- ❑ 71% incivismo en los últimos 5 años
(Cortina, Magley, Williams y Langout, 2001)
 - ❑ 77% en enfermeras (Laschinger, 2009)
 - ❑ Gritos y reacciones de cólera injustificada.
3,7% SEMANALMENTE
 - ❑ Humillado o ridiculizado en relación con su
trabajo. 3,5% SEMANALMENTE
- } 2013
N. 572
-

Incivismo en residentes

Durante su periodo de residencia



Consecuencias de incivismo

PROFESIONAL

Estrés

Salud física/psicológica

Bienestar y vida personal

Capacidad cognitiva y preocupación

ORGANIZACIÓN SANITARIA

Mayor absentismo deseo de abandono de la org.

Menor satisfacción y compromiso con la org.

Afectación a ejecución y rendimiento

```
graph TD; subgraph "PROFESIONAL"; P1[Estrés]; P2[Salud física/psicológica]; P3[Bienestar y vida personal]; P4[Capacidad cognitiva y preocupación]; end; subgraph "ORGANIZACIÓN SANITARIA"; O1[Mayor absentismo deseo de abandono de la org.]; O2[Menor satisfacción y compromiso con la org.]; O3[Afectación a ejecución y rendimiento]; end; P4 --> SP[SEGURIDAD DEL PACIENTE]; O2 --> SP;
```

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Percepción de riesgo para el paciente

- ❑ 33% opinan que conductas negativas r/c errores médicos y eventos adversos (Rosestein y Naylor, 2012)
- ❑ 94% consideran que las conductas negativas pueden tener algún efecto negativo sobre el paciente (Rosestein y O'Daniel, 2006)

Identificación de errores o percances

- ❑ Relación entre conflicto serio con un compañero y haber cometido algún error médico en residentes de medicina (Baldwin y Daugherty, 2008)
- ❑ 19% estaba seguro de la ocurrencia de un evento adverso concreto que ocurrió como resultado de conductas disruptivas (Rosestein y O'Daniel, 2006)
- ❑ 7% (2004) y 11%(2013) ha cometido un error de medicación en el año anterior en donde una conducta disruptiva estuvo implicada (ISMP, 2013)

Conclusiones

- ❑ Necesario: estudios mutimétodo y longitudinales para establecer relaciones causales.
- ❑ Prevención/intervención sobre incivismo y conductas negativas entre profesionales por la seguridad del paciente. Organización ética.
 - Tolerancia 0. Procedimientos seguros.
 - Formación personal: habilidades comunicación y manejo de estrés. Civismo.





Cuidar la comunicación entre los profesionales para cuidar la salud del paciente.

GRACIAS!!





GRACIAS!!



INCIVISMO Y COMUNICACIÓN DISFUNCIONAL. UN RIESGO PARA EL PACIENTE

Octubre 2015
Universidad Carlos III de Madrid

Dra. Carmen Báez León
Dr. Bernardo Moreno Jiménez
Universidad Autónoma de Madrid
Hospital Universitario Infanta Leonor